Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2015–2016

Aanhangsel van de Handelingen

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

927

Vragen van de leden **Karabulut** en **Van Nispen** (beiden SP) aan de Minister van Veiligheid en Justitie en de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *de handelspraktijken van incassobureaus* (ingezonden 6 november 2015).

Antwoord van Minister **Van der Steur** (Veiligheid en Justitie) (ontvangen 18 december 2015). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2015–2016, nr. 729.

Vraag 1
Wat is uw reactie op het bericht «Incasso-cowboys dreigen en bedreigen» naar aanleiding van het rapport «Een onderzoek naar handelspraktijken van incassobureaus» van de Autoriteit Consument en Markt (ACM)? Zijn er reeds boetes uitgedeeld door toezichthouders ACM of de Autoriteit Financiële Markten (AFM) aan incassobureaus die onterechte kosten vorderen, berekenen en klanten onder druk zetten om te betalen?[1] [2] [3]

Antwoord 1
Uit het onderzoek van de ACM blijkt dat de ACM aanwijzingen heeft dat incassobureaus zich niet altijd aan het wettelijk kader voor incassokosten houden door te hoge incassokosten te berekenen. Ook heeft de ACM aanwijzingen dat incassobureaus consumenten confronteren met onterechte of verjaarde vorderingen. Verder constateert de ACM dat incassobureaus geregeld ontoelaatbare druk uitoefenen bij de inning van vorderingen bij consumenten. Op dit moment zijn voor de in het rapport gesignaleerde problemen nog geen boetes opgelegd. De resultaten van het onderzoek zijn reden voor de ACM om oneerlijke incassopraktijken op de agenda voor 2016 te zetten en in samenspraak met de AFM te willen optreden tegen misleidende en agressieve handelspraktijken. Gezien de ernst van de geconstateerde misstanden juich ik toe dat de ACM samen met AFM extra aandacht besteedt aan de incassobranche.
Er wordt al langere tijd ingezet op de verbetering van de kwaliteit van de incassobranche, over de ontwikkelingen heb ik u verschillende keren

1 http://www.volkskrant.nl/economie/incasso-cowboys-dreigen-en-bedriegen~a4178502/
2 https://www.acm.nl/nl/download/publicatie/?id=14891
3 https://www.acm.nl/nl/download/bijlage/?id=12657

ah-tk-20152016-927
ISSN 0921 - 7398
’s-Gravenhage 2015

geïnformeerd[4]. Naar aanleiding van dit rapport ben ik opnieuw in contact getreden met betrokken partijen, zoals de ACM, de AFM, de ministeries van Economische Zaken, Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Financiën, alsook met de Nederlandse Vereniging voor Incasso-ondernemingen (NVI). Dit met het doel om de bevindingen te bespreken en na te gaan hoe, met inachtneming van een ieders verantwoordelijkheid, misstanden kunnen worden tegengegaan. Verder verwijs ik naar de brief die gelijktijdig met deze antwoorden aan uw Kamer wordt verstuurd en waarin ik op dit rapport in ga.

Vraag 2 t/m 6
Deelt u de mening dat de druk die op consumenten uitgevoerd wordt om hun vorderingen te voldoen ontoelaatbaar is? Zo ja, welke maatregelen gaat u hiertegen nemen?
Bent u bereid maatregelen te nemen tegen incassobureaus die de Wet normering buitenrechtelijke incassokosten (Wik) overtreden of niet juist hanteren? Zo ja, welke maatregelen zijn dat? Zo nee, waarom niet?
Bent u bereid incassobureaus die met (rechts)maatregelen dreigen waarvoor zij wettelijk gezien de bevoegdheid niet hebben, zoals het uitvoeren van gedwongen verkoop, het doen van ontruimingen, het leggen van beslag op bankrekening, loon of uitkering en het uitbrengen van dagvaardingen, het werken onmogelijk te maken? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet?
Deelt u inmiddels de mening[5] dat het van belang is sancties te stellen op het overtreden van de wet die een maximum stelt aan de incassokosten? Zo nee, waarom niet?
Op welke wijze bent u voornemens consumenten te beschermen tegen onterechte of verjaarde vorderingen?

Antwoord 2 t/m 6
Iedereen heeft recht op tijdige en volledige betaling van zijn rechtmatige vordering en mag de debiteur daaraan herinneren en op betaling aandringen. Dat mag met alle middelen rechtens. Daarbij zullen mensen de (nadrukkelijke) aansporing door een incassobureau om hun financiële verplichtingen na te komen ook als (enige) druk ervaren. Zolang de druk toelaatbaar is, ziet ook de ACM dat niet als problematisch. Het is een incassobureau niet toegestaan om met (rechts)maatregelen te dreigen waarvoor hij zelf de bevoegdheid niet heeft. Zo is het een incassobureau bijvoorbeeld niet toegestaan zelf over te gaan tot inbeslagname of ontruiming. Een incassobureau mag de schuldenaar wel (rechts)maatregelen aankondigen, waaronder het overdragen van de zaak aan een gerechtsdeurwaarder. Eerst na gerechtelijke tussenkomst en met een executoriale titel zijn verdergaande maatregelen, zoals inbeslagneming of ontruiming, voorbehouden aan de gerechtsdeurwaarder.
Ik vind ontoelaatbare druk of te agressieve handelspraktijken onacceptabel. Er zijn al de nodige mogelijkheden om hiertegen op te treden. Indien het vermoeden bestaat dat strafbare feiten, zoals titelmisbruik of bedreiging, worden gepleegd door incasso-ondernemingen, kan hiervan aangifte worden gedaan bij de politie. Voor zover sprake is van oneerlijke handelspraktijken kunnen de ACM en de AFM – ieder vanuit de eigen bevoegdheid – deze problemen aanpakken. De ACM heeft aangegeven samen met de AFM een gezamenlijke toezichtaanpak te zullen bepalen.
Onterechte of verjaarde vorderingen hoeven niet te worden betaald. Consumenten kunnen, wanneer zij hiermee worden geconfronteerd, advies inwinnen bij bijvoorbeeld het Juridisch Loket of een juridisch adviseur. De consument kan de betwisting van een vordering uiteindelijk ook voorleggen aan de civiele rechter. Voorgaande geldt ook voor consumenten die met te hoge incassokosten worden geconfronteerd. Verder kan op verschillende websites worden berekend hoe hoog de incassokosten mogen zijn. Een consument hoeft incassokosten die de wettelijk toegestane kosten te boven gaan niet te betalen. Wanneer hij toch te veel incassokosten heeft betaald, kan hij het teveel aan kosten als onverschuldigde betaling terugvorderen (artikel 6:203 BW). Ik verwijs in dit verband ook naar de brief van 24 april 2013, waarin mijn ambtsvoorganger is ingegaan op de verschillende

[4] Kamerstukken II 2012–2013, 32 418, nr. 17; Kamerstukken II 2013–2014, 32 418, nrs. 18 en 19; Kamerstukken II 2014–2015, 24 515, nr. 300.
[5] https://www.sp.nl/nieuws/2011/04/ulenbelt-wil-boete-bij-te-hoog-incassotarief

mogelijkheden om op te treden tegen te hoge incassokosten (Kamerstukken II 2012/13, 32 418, nr. 17).
U verwijst naar een voorstel van het Kamerlid Ulenbelt(SP) om het in rekening brengen van te hoge incassokosten aan te merken als onrechtmatige daad (artikel 6:162 BW). Het idee is dat de schuldeiser daardoor schadeplichtig wordt en de schuldeiser de teveel in rekening gebrachte incassokosten terug moet betalen en voorts de kosten van de rechtszaak op zich moet nemen. De schuldenaar kan echter het teveel aan incassokosten nu al terugvorderen uit onverschuldigde betaling. Mocht het nodig zijn dit via de rechter te doen, zal de schuldenaar bij toewijzing van de vordering uit onverschuldigde betaling ook de kosten van de rechtszaak terugkrijgen. Dit volgt uit de algemene regel dat degene die in het ongelijk wordt gesteld, wordt veroordeeld in de proceskosten van de wederpartij. Het genoemde voorstel voegt daarom niets toe aan het bestaande systeem.
Naast de mogelijkheden die er al zijn om op te treden tegen misstanden binnen de incassobranche, benadruk ik ook de verantwoordelijkheid die de opdrachtgevers van incassobedrijven hebben om bij het selecteren van een incassobureau te letten op de kwaliteit en de integriteit van het in te schakelen bureau. Om meer aandacht te geven aan deze verantwoordelijkheid heb ik met VNO-NCW en MKB Nederland overleg gevoerd om de voorlichting over incasso te intensiveren.

Vraag 7
Bent u bereid de voorlichting aan consumenten te verbeteren, met name aan mensen met lage inkomens en laagopgeleiden, die vaak de dupe zijn van ontoelaatbare druk? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 7
Vooropgesteld zij dat de verantwoordelijkheid voor het verstrekken van duidelijke en volledige informatie in eerste instantie bij de incassobureaus ligt. Gerichte informatieverstrekking aan mensen die het direct aangaat, heeft waarschijnlijk meer effect dan algemene informatieverstrekking door het Rijk. Dat neemt niet weg dat ook de overheid een verantwoordelijkheid hierin neemt. Zowel door de overheid als door marktpartijen wordt ingezet op het voorlichten en informeren van consumenten. Zie hierover ook mijn brieven van 19 juni 2014 en 24 maart 2015[6], alsook de brief die gelijktijdig met deze antwoorden aan uw Kamer wordt verstuurd. In deze brieven wordt nader gespecificeerd welke inzet wordt gepleegd op voorlichting aan niet alleen consumenten, maar ook aan opdrachtgevers van incassobureaus. In antwoord op de eerste vraag gaf ik reeds aan in overleg te zullen treden met alle betrokken partijen. Daarbij zal ik zeker ook voor het belang van een goede voorlichting nogmaals aandacht vragen.

[6] Kamerstukken II 2013–2014, 32 418, nr. 19; Kamerstukken II 2015–2015, 24 515, nr. 300.